

Supervízia ako podpora implementácie hodnôt sociálnej práce do kultúry organizácie

Supervision as a support of implementation values of social work to the organization culture

Zuzana Blaháková

ÚSVRK, Bratislava

Recenzent/Review: PhDr. Szilvia Buzalová

Občianske združenie PRAMEŇ NÁDEJE

Submitted/Odoslané: 28. 12. 2021

Accepted/Prijaté: 16. 01. 2022

Abstrakt: Autor sa zaoberá teoretickými a praktickými poznatkami o supervízii ako podpore implementácie hodnôt sociálnej práce do kultúry organizácie. Zoznamuje nás so vznikom a vývojom supervízie, až po súčasnosť. Poukazuje na dôležitosť supervízie a ako jej prítomnosť dokáže ovplyvniť napomáhajúcej profesii skvalitňovať prácu, zároveň predchádzať rôznym konfliktom a omylom. Súčasťou práce je rozhovor so supervidovaným, zameraný na zisťovanie výskytu syndrómu vyhorenia v jeho profesijnom živote ako sociálneho pracovníka.

Kľúčové slová: implementácia, supervidovaný, supervízia, syndróm vyhorenia, rozhovor

Abstract: Author deals with theoretical and practical knowledge about supervision as a support of implementation values of social work to the organization culture. It introduces us with creation and evolution of supervision to its present state. Points out the importance of supervision, as its presence can improve assisting profession their work and at the same prevent various conflicts and mistakes. Part of this work consists of interview with supervised, focused finding out about burnout syndrome in his professional life as a social worker.

Keywords: implementation, supervised, supervision, burnout syndrome, interview

Úvod

V minulosti bol pre nás pojem supervízia neznámy. Dnes je neoddeliteľnou súčasťou sociálnej práce ako pomáhajúcej profesie. Je dôležitým prvkom pre udržanie a koľkokrát aj skvalitnenie profesionálnej práce sociálnych pracovníkov ako aj pre mnohé iné napomáhajúce profesie. Nato, aby sme ju mohli poznať v dnešnej podobe, musela prejsť istým vývojovým procesom, ktorý znamenal obrat v sociálnej práci, čoho následkom to spelo k potrebe celoživotne sa vzdelávať.

V práci s klientom sa často stretávame s istými ťažkosťami, či prekážkami pri riešení problémov týkajúcich sa klientov. K nájdeniu nových, alebo skrytých možností riešení k ďalšej práci s klientom, ktoré by mohli pomôcť pracovníkovi pochopiť, čo mu brzdí porozumieť klienta, nám pomôže získať nadhľad v sociálnej práci. Aj takto zjednodušene hovoríme o supervízií, napomáhajúcej pracovníkovi, ako sa účinne chrániť pred syndrómom vyhorenia.

Supervízia nám v praxi pomáha pri skvalitňovaní práce, aby sme predchádzali omylom, kde pomocou samotnej supervízie prichádzame na rôzne alternatívne postupy. Je to akási prevencia pred upadnutím do nejakého stereotypu a syndrómu vyhorenia. Preto je potrebné verifikovať prijaté

informácie a predchádzať neefektívnym postupom. Pomocou supervízie pomáhame zvládať rozličné emočné rozporenia a pracovať na profesijnom statuse supervidového.

Pojem supervízia

Za supervíziu ako ju poznáme dnes, vďačíme britskému psychoanalytikovi Michaelovi Bálintovi. Ako najdôležitejším liekom pre pacienta je podľa neho samotný terapeut a jeho vzťah k pacientovi. Prvé počiatky supervízie na Slovensku, alebo vtedy ešte Československu súvisia s psychoterapiou a kreovaním výcvikov na začiatku 70. rokov, nadväzujúcich na odborné výučby psychoterapeutov. Významnejší posun sme mohli zaznamenať v 80. rokoch, keď začalo vznikať hnutie bálintovskej supervízie. Ovplyvnilo to širokú časť pomáhajúcich profesií zameraných na poradenskú a sociálnu činnosť.

Vo viacerých publikáciách sa používa „klasická“ definícia supervízie od CH. Towleovej ešte z roku 1959, kde ju definuje z pohľadu jej funkcií. Hovorí o nej ako o procese, ktorý sa skladá z troch funkcií-riadenia, vyučovania a podpory. Predstavuje nám supervíziu ako riadiacu funkciu, vďaka ktorej si pracovník osvojí hodnoty svojej práce. Svojou vzdelávacou funkciou sa pričíní o rozvoj odbornosti

pracovníka a podporná funkcia napomáha supervidovanému zvládať pracovnú záťaž, ako aj pracovné odhodlanie a nádej. (Gabura, 2018, str.22)

O supervízii ako o vyučovacom procese so štyrmi ohniskami (administratívne, evaluačné, klinické a suportívne) hovorí Munson (1993), Powell a Brodsky (2004). Princípy sú pretvorené do pracovných zručností.

Z podpornej funkcie vo svojej definícii vychádza aj Havrdová (1999). Tak sa opiera o inovatívne spojenie Pokladá supervíziu za organizovanú možnosť k reflexii, ako jednať v situáciách s klientmi a kolegami, možnosť ako porozumieť a aké postoje zaujať a to s cieľom zväčšovať svoje pracovné kompetencie.

Supervízie, ktorých sú definície zamerané empiricky sa zameriavajú na to, „čo sa v supervízii deje“ a „čo robí supervízor“. Procesom supervízie je ich obsah.

Na otázku „aký je zmysel supervízie“, „na čo sa supervízia využíva“, sa nám snažia dať odpoveď pragmaticky orientované definície. Usilujú sa o spresnenie cieľov, úloh a zámer supervízie. (Gabura, 2018, str.23)

Uvedené definície obsahujú prvky všetkých už opisovaných oblastí supervízie. Pojem supervízia chápeme ako spoluprácu supervízora a supervidovaného v pomáhajúcich profesiách. Je cielená na

relevantné aspekty zamestnania supervidovaného súvisiace s jeho spoluprácou s klientom, so svojimi kolegami a podmienkami jeho práce v organizácii. Supervízorova aktivita je cielená smerom k pracovníkovi, aby pracoval efektívne a následne si tak plnil aj svoje pracovné povinnosti. (Maroon, Matoušek, Pazlarová, 2007, str.8).

Uvedené definície pojmu supervízia, nám určite nedokázali sprostredkovať všetky relevantné významy tohto pojmu. Európska asociácia supervízorov (2010) nám ponúka definíciu supervízie, ktorá pokladá za metódu poradenstva. Pomocou tejto metódy jednotlivci, tímy a celé organizácie zhodnocujú svoje odborné aktivity a postup. Supervízia sa tu javí ako nástroj učenia, kde sa ponúka definovanie a posúdenie faktorov spájajúcich sa profesionálnou komunikáciou. (Gabura, 2018, str.26)

Od Strieženca (1999) sa dozvedáme o supervízii ako o metóde neprestajného zlepšovania sa v profesijnej kompetentnosti pracovníka v napomáhajúcej profesii, ktorá smeruje k realizácii práce a taktiež tak ochraňuje klienta pred neoprávnenými krokmi. (Strieženec, 1999, str.214)

Ciele a funkcie supervízie

Medzi hlavné ciele supervízie radíme verifikáciu, teda overujeme správnosť

postupov a skutočností pri práci s klientom, rodinou, skupinou. Rozširujeme si možné prípady riešenia a alternatívne postupy práce s určitými prípadmi. Potrebujeme korigovať neefektívne postupy a nechýba ani prevencia poškodzovania klientov poradcom. Hľadáme adekvátne postupy ako čo najlepšie pracovať s klientom v jeho najlepšom záujme. (Vavrečková, 2005, str.55)

Podľa Havrdovej (2008) má pre supervíziu veľký význam cieľ, ktorý je spoločným cieľom pre všetky druhy supervízie a to „udržať či zlepšiť kvalitu práce v profesii, ktorá využíva reflexiu samej seba.“ Havrdová (2008) nám ďalej predostiera jednotlivé ciele supervízie v kontexte s jej funkciami:

- Supervízia so vzdelávacou funkciou
Cieľom je skvalitnenie si odbornej kompetencie pracovníka-poradcu vo vzťahu ku klientovi, pričom ako odbornú pôsobnosť chápe vedomosti, schopnosti, postoje a sebareflexiu pracovníka.

- Supervízia s podpornou funkciou
Jej cieľom je povzbudzovanie k prekonávaniu prekážok, budovaniu dobrého vzťahu a atmosféry, posilnenie a splnomocnenie supervizanta (mobilizácia vlastných síl a energie).

- Supervízia s riadiacou funkciou
Za cieľ považujeme skvalitnenie práce, ktorá sa môže dosiahnuť vďaka

usmerňovaniu pracovníka-poradcu, dodržiavaním ustanovených predpisov, pravidiel, zlepšenie tímu alebo organizácie. Tiež môže obsahovať podporu istoty poradcu v spojení s pracovnou rolou a výkonom s klientom. (Havrdová, 2008)

Črtá sa nám tu priestor pre lepší vzhľad do situácie z vonku, z iného pohľadu sa pozeráť na daný problém. Snažíme sa nájsť možné riešenia, bez príkaz, poučovania a nehodnotíme súdy a postoj, ktorý je odmietavý. (Žiaková, 2005, str. 55)

Ako uvádza Gabura (2018, str 58) podľa Matouška (2001) vo svete sa využíva aj forma supervízie v sociálnej práci, kde podľa väčšiny teoretikov radíme aj funkciu supervízie ako sprostredkujúcu supervíziu. Aplikovanie tejto funkcie je však sporadické. Supervízor sa tu stavia ako mediátor pri riešení a konfliktných situácií v okruhu organizácie a i medzi organizáciou a jej okolím. Napomáha nám k riešeniu rozličných nezhôd a sťažností, podporuje tak organizačné zmeny, slúži nám aj pri formulácii cieľov organizácie, je nápomocná pri vytváraní „image“ organizácie a podobne.

Všetky hore uvedené funkcie sa považujú za dôležitú súčasť istej profesionálnej kompetencie sociálnych pracovníkov.

Postavenie sociálneho pracovníka v supervízii

V procese riešenia sociálnych problémov zastáva významné postavenie sociálny pracovník. Z jeho strany je pomoc orientovaná k svojpomoci klienta, kde však hrozí, že klient môže byť zbavovaný seba kompetencie, alebo v práci sociálneho pracovníka môže dôjsť k netvorivým administratívnym postupom. Nástrojom jeho pracovnej činnosti je komunikácia, centrum záujmu sú vzťahy, názory, emócie, správanie, konanie, vnímanie a pozorovanie človeka a tak konceptom supervíznych rozhovorov môžu byť témy podľa Gaburu (2006) nasledovné:

- proces práce s klientom a jeho etapy,
- vnímanie klienta a obsah práce s klientom,
- problémy a konflikty, ktoré sa vyskytli počas práce,
- čo sa objavilo v procese práce s klientom a čo si nevie vysvetliť,
- vzťah medzi supervidovaným a klientom,
- čo sa deje medzi ním a supervízorom,
- inštitucionálny rámec a podmienky, v ktorých pracovník pracuje,
- vzťahy na pracovisku pracovníka s nadriadenými a kolegom,
- podmienky klienta, v ktorých žije a ovplyvňuje jeho aktuálnu situáciu,

- potreba rozvíjať konkrétnu sociálnu zručnosť, potrebnú pre prácu s klientom.

Pracovník pomáhajúcej profesie a jeho klient figurujú v rozmanitom osobnom, štruktúrnom, vzťahovom a procesuálnom kontexte. Aby porozumeli supervízor a supervidovaný svojím prístupom mali by použiť jeden z najdôležitejších nástrojov a to je aktívne počúvanie, prejavovanie záujmu, neprerušovaná pozornosť a neodmysliteľne sem radíme aj rešpektovanie supervidovaného. V supervízii by sme sa mali vyhýbať hodnoteniu, kritike a v oblasti neverbálnej komunikácie má za úlohu supervízor pomôcť pracovníkovi porozumieť jeho vlastnej neverbalite. Kvôli tomu by mal aj supervízor pracovať na zdokonaľovaní svojej činnosti. Supervidovaný sa snaží nad sebou zamýšľať, uvedomuje si svoje prednosti a limity, spolu so supervízorom sa usiluje nájsť svoj potenciál. V tejto supervíznej činnosti je veľmi dôležitý aký vzťah sa vytvára medzi supervízorom a supervidovaným, akú dôležitosť má dôvera pre sumárny efekt činnosti. (Gabura, 2006)

Vzťah medzi supervidovaným a supervízorom by sme mohli označiť aj ako supervízny vzťah, ktorý ovplyvňuje vzťah medzi sociálnym pracovníkom a klientom. S hodnotou dôvery sa spájajú

všetky informácie, ktoré sa supervízor dozvedel ako aj súvislosť s ochranou osobných údajov. Informatívny súhlas/nesúhlas, je záväzný nielen pre supervízora, ale aj pre ostatných členov skupiny. (Mátel- Roman- Janechová, 2017, str. 72)

Supervízia v sociálnej práci

Zárukou pre zvyšovanie profesionálnej kompetencie sociálnych pracovníkov je podľa Scherpnera (1999) supervízia. Oboznamuje nás s tým, ako supervízia ochraňuje klienta pred neoprávnenými intervenciami poradcu, taktiež vedie k rozširovaniu si obzoru s možnosťami a naskytnými alternatívami pri riešení problémov klienta a správne využitiu efektívnych postupov. Slúži nám ako prevencia syndrómu vyhorenia, ktorý sa u sociálnych pracovníkov javí zmenšenou citlivosťou ku klientom, formálnym prístupom, nezáujmom, snahou čo najrýchlejšie ukončiť prácu s klientom. (Gabura, 2018, str.63)

V oblasti sociálnej práce sa mnohí odborníci zhodujú na tom, že supervidovanie profesie sociálneho pracovníka by malo byť neoddeliteľnou súčasťou jeho výcviku a vzdelávania a jedným zo základných prvkov sociálneho systému. Tvorí sa tu priestor, ktorý nám poskytuje práve supervízia pre rozvíjanie

vzťahu ku klientom a to práve tým, že rozširuje obzor vedomostí sociálneho pracovníka. Tiež sa skvalitňujú jeho vlastné profesionálne schopnosti a zručnosti, čím sa mu poskytuje cesta k prehĺbeniu si vlastného sebapoznania. Vo všetkých pomáhajúcich profesiách sa stretávame s nutnosťou využívania supervízia, hoci nie vždy to tak je aj v skutočnosti.

Pre uplatnenie supervízie v sociálnej praxi pôsobia podľa Schavela (2004) nasledujúce činitele:

- legislatívne prostredie,
- informovanosť a odborné vedomosti z oblasti supervízie v sociálnej práci zo strany sociálnych pracovníkov- najmä absolventov sociálnej práce,
- vzdelávanie supervízorov v sociálnej práci,
- profilovanie teórie supervízie v sociálnej práci,
- publikačné aktivity v oblasti supervízie v sociálnej práci,
- motivácia sociálnych pracovníkov predchádzať syndrómu vyhorenia a snaha o skvalitňovanie svojej odbornej činnosti v prospech klienta.

Za dôležité v prospech efektivity a skvalitňovania svojej profesie pomocou supervízie pokladáme aj legislatívne prostredie prostredníctvom zákona č. 305/2005 Z.z. o sociálnoprávnej ochrane detí a o sociálnej kuratele a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, v ktorom sa objavuje vyjadrenie potreby realizovať supervíziu v subjektoch sociálno-právnej ochrany.

Záver

Rovnako ako pri individuálnej supervízii, tak aj pri supervízii organizácie poskytujúcej sociálne služby, by mal supervízor brať do úvahy individuálny prístup. Práve od toho sa odvíja kvalita supervízie, ktorá v procese sociálnej služby má nezastupiteľné miesto, význam a dôležitosť. Jej kvalita má významný vplyv nielen na výkon práce samotných sociálnych pracovníkov, ale rovnako na prijímateľov ich služieb. Zabezpečovanie supervízie sa v súčasnej dobe chápe ako jeden z efektívnych nástrojov na skvalitňovanie profesijnej činnosti sociálnych pracovníkov. Preto by sa mala realizovať nie len raz ročne, ako nutná povinnosť, ale v pravidelných intervaloch, čo v konečnom dôsledku prispeje k celkovej spokojnosti sociálnych pracovníkov a aj samotných prijímateľov sociálnej služby.

Zoznam bibliografických odkazov:

GABURA, J.: Supervízia v pomáhajúcich profesiách, Univerzita Konštantína Filozofa v Nitre, 2018, str. 324. ISBN: 978-80-558-1260-1

MAROON, I.- MATOUŠEK, O.- PAZLAROVÁ, H.: Vzdelávání studentu sociální práce v terénu. Model pro supervizi., Praha Karolinum, 2007, str.142, ISBN: 978-80-246-1307

MÁTEL, A. - ROMAN, L. - JANECHOVÁ, L. (eds.) 2017. Profesionální hodnoty sociální práce. Zborník z medzinárodnej vedeckej konferencie. Piešťany: Ústav sv. Pátra Pia, VŠZaSP sv. Alžbety Bratislava. str. 154. ISBN 978-80-8132-173-3.

SCHAVEL, M.: KVALITA VZDELÁVANIA PRACOVNÍKOV V OBLASTI SOCIÁLNEJ PRÁCE (Biblicko-teologické a sociologické východiská)

Zborník príspevkov z medzinárodnej vedeckej konferencie konanej 14. – 15. júna 2010 na Pravoslávnej bohosloveckej fakulte Prešovskej univerzity v Prešove, str.16

STRIEŽENEC, Š.: Úvod do sociálnej práce, Vydavateľstvo AD, 1999, str.215, ISBN : 978-80-967-5896-8

VAVREČKOVÁ, V.: Supervízia v odbornej praxi: skriptá - učebné texty,

Mgr. Zuzana Blaháková

Sociálno-zdravotnícke spektrum

Social Health Spectrum

Katolícka univerzita, 2005, str. 46, ISBN:
978-80-808-4024-2

ŽIAKOVÁ, E.: Psychosociálne aspekty
sociálnej práce, Prešov: Akcent Print, 2005,
str. 232, ISBN: 80-969274-2-6

Kontakt na autora:

Zuzana Blaháková, Mgr.

ÚSVRK, Bratislava

e-mail: Blahakova.zuzana@gmail.com